Condiciones de uso de la tarjeta de débito MasterCard® de Comerica

Comerica Bank (“nosotros”, “nos” y el “Banco”) le proporciona estas condiciones (las “Condiciones”) y la tarjeta de débito de reintegro de impuestos de Virginia MasterCard® Way2Go Card® (la “Tarjeta”) en nombre del Departamento de Impuestos de Virginia (el “Pagador”). El presente acuerdo describe sus derechos y obligaciones con respecto a la Tarjeta. Al activar y utilizar su Tarjeta, usted acepta estas Condiciones, y el uso de la Tarjeta constituirá una prueba adicional de que acepta cumplir con estas Condiciones.

NO PUEDE USAR LA TARJETA ADJUNTA PARA REALIZAR TRANSACCIONES HASTA QUE HAYA SELECCIONADO SU NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN), EL CUAL TAMBIÉN ACTIVARÁ LA TARJETA.

- 1. Pagos a su favor.** Hemos abierto una cuenta de Tarjeta para efectuar pagos de reintegro de impuestos a su favor. Pondremos los fondos a su disposición en los montos designados por el Pagador, y usted podrá tener acceso a esos fondos con la Tarjeta. Los fondos que el Pagador nos haya proporcionado para aplicar a su Tarjeta pueden ser devueltos al Estado si: (a) usted no activa la Tarjeta seleccionando el PIN dentro de los doce (12) meses a partir de la fecha en que se emitió la Tarjeta; (b) no tenemos su dirección correcta y no podemos enviarle su Tarjeta por correo postal; o (c) los fondos se depositan en su cuenta de Tarjeta por error.
- 2. Número de Identificación Personal (PIN).** La Tarjeta no se puede utilizar en cajeros automáticos y algunas terminales de puntos de venta (“POS”) sin su PIN. Para realizar ciertas transacciones en POS, es posible que le soliciten que firme un comprobante de venta o que proporcione una identificación, en lugar de ingresar su PIN. En algunos negocios, como por ejemplo en las gasolineras, es posible que no le soliciten firmar ni ingresar su PIN.
- 3. Transacciones realizadas con la Tarjeta.** Puede utilizar la Tarjeta para extraer efectivo en cajeros automáticos e instituciones financieras, y para realizar compras en las terminales de POS y comercios que participen en la red de MasterCard®. Cuando utilice la Tarjeta para iniciar una transacción en ciertos comercios, tales como hoteles, es posible que retengan fondos disponibles de la Tarjeta por un monto igual o superior al monto mayor estimado de transacción. Los fondos retenidos no estarán disponibles para otros fines. El excedente será liberado para que usted pueda usarlo cuando la transacción esté liquidada.

No se efectuarán reintegros en efectivo por las compras realizadas en POS. Si un comercio le otorga un crédito por devolución de mercadería o por ajustes, podrá hacerlo procesando un ajuste de crédito, el cual se aplicará como un crédito a su Tarjeta.

Podemos negar la autorización a una transacción con la Tarjeta si: (a) superara el monto que el Estado nos ha notificado que pongamos a su disposición; (b) se ha denunciado el extravío o el robo de la Tarjeta; (c) consideramos que la Tarjeta es falsa; o (d) no estamos seguros de que la transacción haya sido autorizada por usted o esté permitida por la ley. Podemos “congelar” temporalmente la Tarjeta e intentar comunicarnos con usted si observamos transacciones que son poco usuales o parecen sospechosas.

Usted no podrá usar la Tarjeta para realizar transacciones que superen el monto de los fondos que el Pagador puso a su disposición a través de este programa. Puede ocurrir que se acrediten depósitos en su Tarjeta por error o que se agreguen fondos que no le corresponden. Usted no está autorizado a utilizar estos fondos porque el Pagador no nos ha autorizado a que estos fondos estén disponibles a través de la Tarjeta. En tales casos, este error se corregirá una vez detectado, y se harán los ajustes de los fondos necesarios en su cuenta de Tarjeta. Si el ajuste diera como resultado un saldo negativo en su Tarjeta, le enviaremos una notificación que explique el error y el motivo del ajuste. En el caso de que haya utilizado los fondos antes de identificar el error, usted acepta reintegrar el monto, tal como se describe en la Sección 9 de este documento. No puede utilizar la Tarjeta para fines ilegales (por

ejemplo, para hacer apuestas por Internet). Usted acepta no usar la Tarjeta ni los fondos para realizar transacciones ilegales. Nos reservamos el derecho de rechazar las transacciones o autorizaciones de los comercios que aparentemente participan en el negocio de las apuestas por Internet o que se identifica que están involucrados en ello a través de los registros de las transacciones, o que de alguna otra manera participan en tal negocio. Además, puede tener dificultades para usar la Tarjeta en: máquinas expendedoras y kioscos no atendidos por personas, y gasolineras (puede pagar adentro).

Pagos autorizados previamente. Puede utilizar la Tarjeta para efectuar pagos regulares y autorizados previamente a los comercios proporcionando la información de su Tarjeta. Si estos pagos varían en el monto, la persona a quien usted vaya a pagarle le informará la fecha y el monto 10 días antes de cada pago. En lugar de eso, usted puede elegir recibir esta notificación solamente cuando el pago difiera del monto del pago anterior en una cantidad establecida, o cuando el monto exceda ciertos límites que usted estableció.

Usted tiene derecho a cancelar un pago de la Tarjeta autorizado previamente si nos llama al 1-855-409-0580 o nos escribe a Customer Account Services, P.O. Box 245997, San Antonio, Texas 78224-5997. Debemos recibir la solicitud al menos tres días hábiles antes de la fecha estipulada del pago. También debe notificar al beneficiario. (Nota: Si no recibimos la solicitud al menos tres días hábiles antes de la fecha de pago establecida, intentaremos, a nuestro criterio, suspender el pago. Sin embargo, no asumimos responsabilidad por nuestra imposibilidad o denegación para hacerlo, incluso si aceptamos su solicitud para suspender el pago). Si llama, es posible que le solicitemos que presente la solicitud por escrito y nos proporcione una copia de la notificación enviada al beneficiario, en la que revoca la facultad de este para originar débitos de su Tarjeta, dentro de los 14 días de haber realizado la llamada. Si no recibimos la confirmación por escrito dentro de los 14 días, es posible que realicemos los débitos subsiguientes de su cuenta. Para los pagos individuales, especifique el monto exacto (dólares y centavos) de la transferencia que desea suspender, la fecha de esta y la identidad del beneficiario. A menos que nos indique que todas las futuras transferencias a un beneficiario específico se suspendan, es posible que consideremos su orden de suspensión de pago como una solicitud para suspender una sola transferencia. Si nos indica suspender uno de estos pagos con una antelación de al menos tres días hábiles de la fecha estipulada de la transferencia y no lo hacemos, seremos responsables de las pérdidas o los daños ocasionados.

- 4. Seguridad de la Tarjeta y del PIN.** Usted acepta no proporcionar o de algún otro modo poner a disposición de otras personas su Tarjeta y su PIN. Por razones de seguridad, acepta no escribir el PIN en la Tarjeta ni guardarlo en el mismo lugar que la Tarjeta. Su Tarjeta es de nuestra propiedad y nos la debe devolver si la solicitamos.
- 5. Cargos.** Está permitido realizar una (1) extracción de efectivo sin cargo por mes en cajeros automáticos “de la red” únicamente (es decir, MoneyPass®) ubicados en EE. UU. Se cobrará un cargo de \$2.50 por cada extracción adicional realizada en un cajero automático de la red o en cajeros automáticos que no pertenezcan a la red. Está permitido realizar una (1) extracción de efectivo sin cargo en las ventanillas de los bancos adheridos a MasterCard® en EE. UU. Se aplicará un cargo de \$2.00 por cada extracción de efectivo adicional realizada en ventanillas. Se fijará un cargo de \$2.50 por cada extracción en cajeros automáticos realizada fuera de EE. UU. Se cobrará un cargo adicional igual al 2 % del monto de la transacción para cada extracción realizada en cajeros automáticos y transacciones en POS internacionales.

Está permitido realizar una (1) consulta de saldo por cajero automático sin cargo en cajeros automáticos de la red. Se fija un cargo de \$0.35 por cada consulta de saldo adicional. Se fija un cargo de \$0.50 por cada consulta de saldo realizada en un cajero automático fuera de la red. Fijaremos un cargo de \$0.50 por cada rechazo en un cajero automático. Un rechazo se produce cuando no tiene fondos suficientes disponibles para cubrir su solicitud de extracción de efectivo.

Si lleva a cabo una transacción en otro cajero automático que no sea MoneyPass, el propietario del cajero podrá imponer un cargo adicional denominado “recargo”. Lea detenidamente el mensaje que aparece en la pantalla para obtener información relacionada con los recargos antes de presionar “Enter” (Aceptar). Tendrá la opción de cancelar la transacción y dirigirse a otro cajero automático.

Una vez que reciba su Tarjeta inicial y la active, se cobrará un cargo de \$5.00 por cada reemplazo adicional de la Tarjeta, más un cargo adicional de \$18.00 si solicita que le enviemos dicha Tarjeta de reemplazo con entrega inmediata de dos días (días hábiles solamente) en lugar de utilizar el correo postal común.

Servicios adicionales: Si desea transferir fondos de su Tarjeta de débito a otra cuenta bancaria de un consumidor en EE. UU., podrá realizar una sola transacción sin cargo. Se fijará un cargo de \$2.00 por cada nueva transacción. No se aplican cargos por registrarse para recibir avisos de saldo bajo o transacción de monto alto en dólares por correo electrónico, teléfono o mensaje de texto. Según su plan de servicio de teléfono celular, su operador puede cobrarle un cargo por el envío del aviso por mensaje de texto o por llamada. Si se registra para solicitar su saldo por alerta móvil instantánea, se aplicará un cargo de \$0.10 a su cuenta por cada notificación. Puede registrarse para recibir el estado de cuenta impreso mensual por correo postal. Se aplicará un cargo de \$2.50 a su cuenta de Tarjeta todos los meses. Si solicita que se le envíe el estado de cuenta impreso por correo postal a través de un Representante de Atención al Cliente (CSR) o del sitio web, se aplicará un cargo de \$2.50 a su cuenta de Tarjeta cada vez.

Cargo por inactividad de la Tarjeta: Fijaremos un cargo mensual de \$3.00 tras seis (6) meses consecutivos de inactividad a partir del 7.º mes de cada mes consecutivo de inactividad y por cada mes de inactividad subsiguiente. La inactividad se define como la falta de depósitos, extracciones de efectivo, consultas de saldos o compras durante 6 meses consecutivos.

Está permitido realizar dos (2) llamadas sin cargo por mes a Respuesta de Voz Interactiva (IVR) de Atención al Cliente para consultar el saldo o escuchar el historial de transacciones. Se cobra un cargo de \$1.00 por cada llamada adicional. Está permitido realizar dos (2) llamadas a un operador sin cargo por mes. Se cobra un cargo de \$2.00 por cada llamada adicional a un operador.

- 6. Transacciones realizadas en moneda extranjera.** Si usted retira efectivo o realiza una transacción en un cajero automático o POS en una moneda que no sea dólares estadounidenses, el comerciante o MasterCard® International convertirán el monto de la transacción a dólares estadounidenses que se deducirán de su Tarjeta. Según el procedimiento de conversión de divisas que utiliza MasterCard® International, el monto de las transacciones que no sean en dólares estadounidenses se multiplica por la tasa de conversión de la divisa para determinar el equivalente en dólares estadounidenses. La tasa de conversión de divisa que MasterCard® International utiliza generalmente es una tasa establecida por el gobierno o una tasa seleccionada de un rango de tasas disponibles en los mercados de divisas (NOTA: esta tasa puede ser diferente de la tasa que recibe MasterCard® International). La tasa de conversión puede diferir de la tasa vigente en la fecha que realizó la transacción y la fecha en la que debitemos de su Tarjeta.
- 7. Registro de sus fondos disponibles y transacciones.** Usted puede obtener un comprobante en el momento en que realice una transacción en un cajero automático o una terminal de POS. Puede obtener información acerca del monto de los fondos disponibles en su Tarjeta y acerca de las últimas 10 transacciones realizadas llamando a la línea gratuita de Atención al Cliente al 1-855-409-0580 o visitando www.goprogram.com. En el sitio web puede seleccionar e imprimir los estados de cuenta mensuales para llevar un registro de las transacciones realizadas con su Tarjeta. También encontrará el monto de los fondos disponibles en el comprobante que obtenga cuando realice una extracción o una consulta de saldo en determinados cajeros automáticos. También tiene derecho a recibir un resumen impreso de las transacciones de los 60 días anteriores a su solicitud llamándonos al 1-855-409-0580.

8. **Tarjeta/PIN extraviados o robados.** Si cree que ha perdido o le han robado la Tarjeta o el PIN, o que alguien ha transferido o pudiera transferir dinero de su Tarjeta sin su autorización, llámenos al 1-855-409-0580, o escribanos a Customer Account Services, P.O. Box 245997, San Antonio, Texas 78224-5997 y bríndenos detalles.

9. **Ajustes al saldo de su Tarjeta.** Se efectuarán ajustes en su Tarjeta para reflejar ajustes realizados por un comerciante, para resolver un conflicto con el titular de la tarjeta con respecto a una transacción debitada de su Tarjeta, o para ajustar los ingresos o los depósitos erróneos. Estos movimientos de procesamiento podrían hacer que su Tarjeta tenga un saldo negativo. Si esto ocurre, usted acepta reintegramos el monto de las transacciones que superen el monto autorizado o hagan que el saldo de su Tarjeta sea negativo, ya sea mediante un cheque personal o giro postal. Para cancelar el saldo negativo, debe efectuar el pago a: Xerox Payment Processing Service, y enviar por correo un cheque o giro postal a: Customer Account Services, P.O. Box 245997, San Antonio, Texas 78224-5997. Recuerde: usted siempre tiene derecho a cuestionar el monto debitado.

10. **En caso de errores o preguntas acerca de sus transacciones.** Si considera que ha habido un error en relación con su Tarjeta, llámenos al 1-855-409-0580 o escribanos a la dirección descrita anteriormente, lo antes posible. Debe comunicarse con nosotros en un plazo no mayor a los 60 días después de que detecte el error. Deberá indicarnos lo siguiente:

- (1.) Su nombre, dirección, número de teléfono y número de Tarjeta.
- (2.) Por qué considera que hay un error y el monto en dólares de la transacción.
- (3.) La fecha aproximada cuando se produjo el error.

Si el error no se puede resolver por teléfono, le enviaremos por correo un Formulario de solicitud de investigación para que complete y nos lo envíe. Debe enviarnos el formulario de regreso dentro de los 10 días hábiles a Customer Account Services, P.O. Box 245997, San Antonio, Texas 78224-5997.

Determinaremos si hubo un error dentro de los 10 días hábiles después de que se comunique con nosotros y lo corregiremos de inmediato. Sin embargo, si necesitamos más tiempo, podemos tomarnos hasta 45 días para investigar su reclamo o pregunta. Si decidimos hacer esto, acreditaremos en su Tarjeta el monto que usted considera erróneo dentro de los 10 días hábiles (20 días hábiles para las nuevas cuentas de Tarjeta luego del primer depósito que se realice en la cuenta), de modo que usted pueda usar el dinero durante el tiempo que nos tome la investigación. Si le solicitamos que envíe su reclamo o pregunta por escrito, y no lo recibimos en 10 días hábiles, no podremos acreditar los fondos en su Tarjeta. Para errores relacionados con transacciones realizadas con las nuevas Tarjetas, en puntos de venta o en el extranjero, podemos demorar hasta 90 días para investigar su reclamo o pregunta.

Le informaremos los resultados en un plazo de tres días hábiles luego de haber realizado la investigación. Si determinamos que no hubo error, le enviaremos una explicación por escrito. Usted puede solicitar copias de los documentos que utilizamos en la investigación.

Si necesita más información acerca de nuestros procedimientos para la resolución de errores, llámenos a la línea gratuita al 1-855-409-0580.

11. **Su responsabilidad.** Infórmenos DE INMEDIATO si cree que ha perdido o le han robado su Tarjeta o PIN. Realizar una llamada telefónica es la mejor manera de controlar posibles pérdidas. Usted podría perder todo el dinero vinculado a la Tarjeta. Si usted nos informa dentro de un plazo de dos días hábiles, puede perder un máximo de \$50 si alguien usó su Tarjeta o PIN sin su autorización. Si usted NO nos informa dentro de los dos días hábiles luego de que se da cuenta del extravío o robo de su Tarjeta o PIN, y nosotros comprobamos que podríamos haber evitado que alguien utilizara su Tarjeta o PIN sin su autorización si usted nos hubiera informado, puede perder un máximo de \$500.

[Nota: Usted no será responsable de los montos de \$50 o \$500 mencionados anteriormente para las transacciones en las cuales no se utiliza el PIN para verificar su identidad, si usted no denunció dos o más incidentes de uso no autorizado en los 12 meses inmediatamente anteriores, la Tarjeta está vigente y usted tuvo especial cuidado para evitar riesgo de extravío o robo de la Tarjeta.]

Además, si el historial escrito de las transacciones u otra información relacionada con las transacciones realizadas con la Tarjeta que le hayamos proporcionado muestra transferencias que usted no realizó, infórmenos de inmediato. Si no nos informa dentro de los 60 días posteriores a la transmisión de dicha información, es posible que no reciba el dinero que perdió transcurridos los 60 días, si podemos comprobar que podríamos haber evitado que alguien tomara el dinero si usted nos hubiera informado a tiempo. Si no puede avisarnos por una buena razón (por ejemplo, un viaje o una hospitalización), extenderemos los plazos.

Cancelaremos la Tarjeta si nos informa que está extraviada, destruida o que ha sido robada. Una vez que la Tarjeta se cancele, usted no será responsable de las transacciones posteriores relacionadas con el uso de la Tarjeta cancelada.

12. **Nuestra responsabilidad.** Si no realizamos a tiempo una transferencia electrónica de fondos a su Tarjeta o desde esta, o no la realizamos por el monto correcto de acuerdo con estas Condiciones, es posible que seamos responsables de las pérdidas o los daños que usted sufra. Sin embargo, hay algunas excepciones. No seremos responsables, por ejemplo, en los siguientes casos:

- Sin responsabilidad alguna de nuestra parte, usted no tiene suficientes fondos disponibles en la cuenta para realizar la transacción.
- Motivos ajenos a nuestra voluntad (por ejemplo incendio, inundación, daños relacionados con el agua, corte de electricidad, huelga, conflicto laboral, avería de los sistemas de computación, interferencia en las líneas telefónicas o desastre natural) impiden o demoran la transferencia, a pesar de las precauciones razonables que hayamos tomado.
- El sistema, el cajero automático o la terminal de POS no funcionaban correctamente y usted conocía el problema cuando comenzó la transacción.
- El Pagador no nos ha autorizado a poner los fondos necesarios a su disposición a través de la Tarjeta.
- Los fondos disponibles a través de la Tarjeta están sujetos a un proceso legal o por algún otro motivo no están disponibles para extracciones.
- La transacción no se puede realizar porque la Tarjeta está dañada.

13. **Límite de tiempo para presentar una demanda.** Una acción o proceso iniciado por usted para hacer cumplir una obligación, deber o derecho que surja al amparo de estas Condiciones o por ley con respecto a la Tarjeta o al servicio de la Tarjeta, se debe presentar dentro de los doce (12) meses después de originada la causa de dicha acción, a menos que esté prohibido por la ley vigente.

14. **Renuncia al derecho de juicio por jurado.** Si usted tiene un problema con la Tarjeta o el servicio de la Tarjeta, infórmenos inmediatamente. En la mayoría de los casos, una llamada telefónica resolverá rápidamente el problema de manera fácil e informal. Si un conflicto no puede ser resuelto de manera informal, usted o nosotros podemos iniciar acciones legales. Usted y nosotros renunciamos al derecho de un juicio por jurado para resolver conflictos, reclamos, demandas, acciones judiciales y controversias entre usted y nosotros que surjan de la Tarjeta o de este servicio, o que estén relacionados con estos. Esto incluye, entre otros, los reclamos presentados por usted como representante de un grupo en nombre de otros y los reclamos de un representante de un grupo en nombre suyo como miembro del grupo (las denominada demandas "colectivas").

15. **Privacidad.** Podemos obtener información personal no pública sobre usted (por ejemplo, su nombre, dirección, número de teléfono, número de seguro social y fecha de nacimiento) por parte del Pagador, a fin de verificar su identidad. No divulgamos información financiera, personal y no pública obtenida en relación

con este programa de Tarjeta acerca de los titulares de la Tarjeta actuales o anteriores a ninguna persona, excepto: para procesar una transacción a petición suya; al Pagador o su agente en relación con la cuenta que financia los pagos de la Tarjeta; cuando sea necesario o útil para efectuar, administrar o ejecutar una transacción; para cumplir con una ley, reglamentación, proceso legal u orden judicial; a las autoridades locales, estatales y federales, si consideramos que se ha cometido un delito con una Tarjeta; o según permita la legislación. Restringimos el acceso a información personal no pública sobre usted solo a aquellos empleados que necesitan conocer esa información para brindarle productos y servicios. Mantenemos las garantías físicas, electrónicas y procedimentales que cumplen con las reglamentaciones federales para proteger su información personal no pública.

16. **Identidad del titular de la Tarjeta.** Para ayudar al gobierno a luchar contra el financiamiento del terrorismo y el lavado de dinero, la legislación federal exige que se obtenga la información de identidad para cada persona que reciba una Tarjeta.

17. **Días hábiles.** Nuestros días hábiles bancarios son de lunes a viernes, sin incluir los días feriados.

18. **Cesión.** Usted no podrá ceder a otras personas sus derechos u obligaciones en relación con estas Condiciones, los fondos puestos a su disposición a través de la Tarjeta o la Tarjeta en sí. Podemos ceder a otras personas nuestros derechos u obligaciones al amparo de estas Condiciones, sin notificación previa a usted o sin su consentimiento.

19. **Divisibilidad/Renuncia.** Si alguna disposición de estas Condiciones se considera ilegal, nula o sin efecto, se considerará separada de estas Condiciones, y no afectará la validez y aplicabilidad del resto de las disposiciones. Es posible que nos demoremos en hacer cumplir nuestros derechos otorgados por estas Condiciones, sin que ello implique perderlos. Ninguna renuncia de nuestra parte se considerará como una renuncia a otros derechos o al mismo derecho en otro momento.

20. **Ley vigente.** Estas Condiciones se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes del Estado de Michigan, sin referencia alguna a sus principios de conflictos jurídicos.

21. **Proceso legal.** Podremos cumplir con cualquier citación, gravamen u otro proceso legal que consideremos (correctamente o no) válido. Podemos notificarle de dicho proceso por teléfono, de manera electrónica o por escrito. Si no recibimos un reintegro total por los costos de la investigación de registros, fotocopias y trámites de la parte que realizó el proceso, podemos debitar dichos costos de sus fondos disponibles de la Tarjeta, además de nuestro cargo por el proceso legal de \$50. Podemos cumplir con un proceso legal que se notifique personalmente, por correo o por fax en cualquiera de nuestras oficinas (incluidos los lugares donde se conservan los fondos, registros o bienes implicados), incluso si la ley exige la entrega personal en un lugar diferente.

22. **Cambio en las Condiciones.** Podremos agregar, eliminar o cambiar estas Condiciones en cualquier momento, notificándoselo a usted previamente.

23. **Finalización.** Podremos suspender o finalizar su uso de la Tarjeta con o sin motivo, en cualquier momento, notificándoselo a usted previamente. Podemos finalizar o suspender su uso de nuestra Tarjeta y este servicio inmediatamente si: usted no cumple con estas Condiciones o cualquier otro acuerdo que tenga con nosotros; el Pagador o su agente nos notifica que lo hagamos; tenemos motivos para creer que hubo o puede haber un uso no autorizado de sus fondos disponibles en la Tarjeta, de la Tarjeta o del PIN; o existen reclamos por conflictos con los fondos disponibles en su Tarjeta. Usted podrá finalizar su uso de la Tarjeta y estas Condiciones sin motivos, en cualquier momento, notificándonos previamente por escrito.

24. **Asegurados por la FDIC.** Los fondos vinculados a la Tarjeta están asegurados por la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC) en la medida en que la ley lo exija.